

La Superintendencia de Industria y Comercio inició Investigación Administrativa en Contra de Rappi por Presunta Vulneración a los Derechos de los Consumidores e Incumplimiento de Órdenes



Bogotá, 5 de junio de 2025. La Superintendencia de Industria y Comercio, a través de la Dirección de Investigaciones de Protección al Consumidor, mediante la Resoluciones No. 31112 y 31103 del 23 de mayo de 2025, formuló pliego de cargos contra la sociedad **RAPPI S.A.S.** por la presunta vulneración de los derechos de los consumidores a través de su página web y la aplicación móvil, así como por no haber acatado las órdenes administrativas dadas por la autoridad de consumo.

Dentro de las posibles infracciones identificadas de manera preliminar por la Dirección se encuentran las siguientes:

- **Presencia de fallas en la calidad e idoneidad de los servicios prestados:** (i) entrega de productos en mal estado que no cumplirían con los estándares esperados, (ii) deficiencias en la atención de PQR que habrían defraudado las expectativas legítimas de los consumidores e (iii) incumplimiento de los plazos de entrega o entrega incorrecta de los productos adquiridos.
- **Incumplimiento del deber de entrega de los productos.** Rappi habría defraudado el interés de los consumidores al no haber entregado los productos adquiridos.
- **Incumplimiento del deber de información.** Rappi no habría informado de forma oportuna, clara, suficiente y precisa los cobros realizados a los consumidores, generando posibles cargos no autorizados al momento de acceder a los servicios ofrecidos.
- **Omisión del precio por unidad de medida (PUM).** Ausencia de información clara, oportuna, suficiente y precisa sobre el precio por unidad de medida (PUM) en algunos productos ofrecidos en la plataforma.
- **Incumplimiento de las condiciones del servicio Turbo.** Rappi habría incumplido las condiciones objetivas anunciadas en la publicidad de Turbo, lo cual podría configurar publicidad engañosa.
- **No inclusión de términos y condiciones en promociones.** Rappi no habría incluido la totalidad de términos y condiciones aplicables en las piezas publicitarias de distintas promociones.

- **Adopción de cláusulas abusivas.** Rappi habría adoptado cláusulas presuntamente abusivas que limitarían la responsabilidad legal de la empresa frente a sus obligaciones.
- **Incumplimientos en materia de comercio electrónico.** Rappi no habría dispuesto mecanismos adecuados para que los consumidores puedan radicar sus PQR, con constancia de fecha y hora, ni haber permitido su posterior seguimiento.

De otra parte, la Dirección evidenció que Rappi habría incumplido las órdenes impartidas por la Superintendencia mediante la Resolución No. 27648 del 29 de mayo de 2024, al haber presuntamente no garantizado la calidad de los bienes y servicios ofrecidos a través de su aplicación móvil y página web, y no haber cumplido con las obligaciones derivadas de la garantía legal, incluyendo la modificación de la información relacionada con la exoneración de responsabilidad en esta materia.

mm, Con el inicio de esta investigación administrativa, la Superintendencia reafirma su compromiso con la protección de los derechos de las y los consumidores para promover un entorno digital justo, seguro y confiable, y velar por la implementación de prácticas comerciales responsables, transparentes y ajustadas al marco legal vigente.